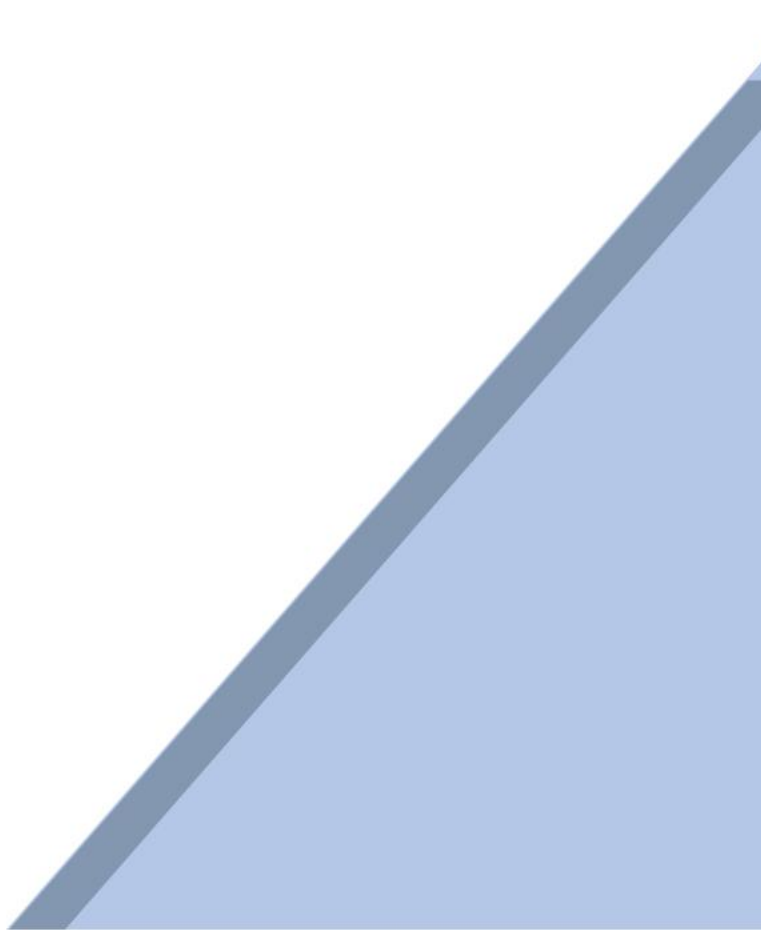


Network Intelligence[®]



IT服务管理 理解

汉远网智



本次研讨的起因

- 推进客户的成功；

认识ITIL

ITIL 全称Information Technology Infrastructure Library(信息技术基础架构库),最早的起源是20世纪80年代末期由英国国家计算机和电信局(CCTA, 后来并入英国商务部)主持的一个名为“政府信息技术基础架构管理方法论--Government Information Technology Infrastructure Management Methodology(GITMM)”的项目,该项目的目标是为政府部门开发一套规范化的、可进行财务计量的IT资源使用方法。OGC 最初的目标是通过应用IT 来提升政府业务的效率,目标是能够将不同IT 职能之间缺乏沟通的状况降至最低。



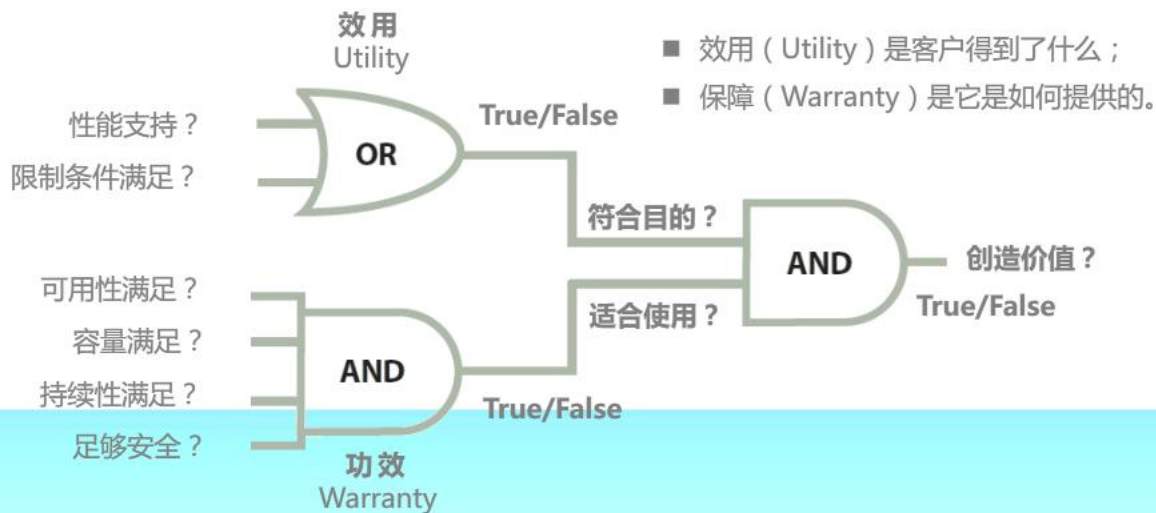
人民银行：中国人民银行分支行运维监控系统建设指引
银监会：商业银行操作风险管理指引



北京电子政务：北京市电子政务IT运维服务支撑系统规范
公安部：内部考核标准

IT服务管理为什么重要

从客户的角度来看，价值由两个主要因素组成：效用（Utility）或符合目的的以及保障（Warranty）或者适合使用。



没有良好的服务管理和保障，IT很难发挥价值。

认识IT服务：“围绕业务应用构建服务目录”



- 围绕业务应用构建服务目录；
- 以服务为导向梳理流程；
- 流程链统筹全局，信息链提升效率；

认识 “IT服务”

问题 一：请列举IT部门对业务部门的日常“服务”有哪些？

认识 “IT服务”

用户



支持
服务

回退操作
账户管理 系统升级 技术咨询
日常维护 信息协查 资产申领
技术支持 故障处理
技术咨询 数据修改

OA



电子邮件



财务



档案系统



服务的管理和优化

用户



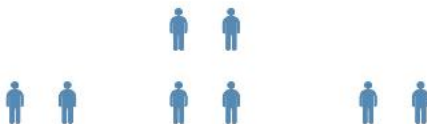
将需要后台操作的技术行为，转变为
可以前台操作的业务行为。

系统优化，减少后台操作。

主动分析，提供有针对性的服务。

提高服务的效率。

IT团队



IT团队只有对“支持服务”进行管理和优化，才能将有限的资源投放在更为重要的服务以及推动新的应用系统和服务。

服务门户和服务目录

界定服务范围和内容，无法识别就无法测量，无法测量就无法管理。

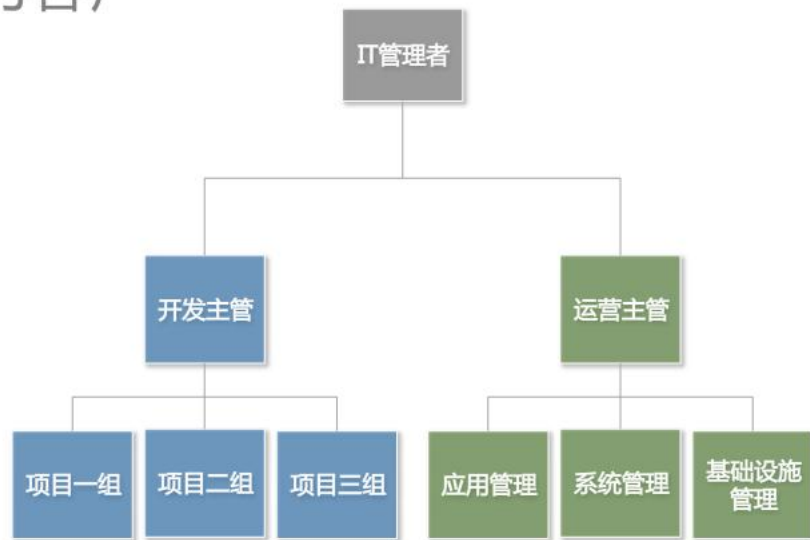


认识流程：“以服务为导向梳理流程”



- 围绕业务应用构建服务目录；
- **以服务为导向梳理流程；**
- 流程链统筹全局，信息链提升效率；

认识我们的客户



认识“流程”

流程就是可以找到规律的，具有共性，重复性强的日常事务。

- 流程围绕着目标
 - 流程定义了活动相互依赖和相关的顺序
 - 流程是可度量的
 - 流程有一个特定的结果
 - 流程有客户主体的存在及对特定事件的响应
- 流程是指在完成既定目标的一组结构化的活动集合。



认识“流程”

请各组画一个事件管理的流程图。

背景：IT团队有三个岗位，分别是“运营小组”、“服务台”、“研发小组”。

业务应用：网银系统

支持服务：信息协查、数据修改、技术咨询。

规定：只有“运营小组”可以直接接触生产环境。



运营小组



服务台



研发小组

认识“流程”

流程固化的目的有两个：一是让具体干活的人知道怎么干，二是固化了行动顺序以后可以进行追溯和改进。流程是工作的脉络：

- 没有流程，则导致工作随机性、随意性太强；
- 流程过于简单没有控制，则导致资源和力量流入“黑洞”中；
- 流程过于复杂，管控过多，则导致过于官僚。

常规

名称

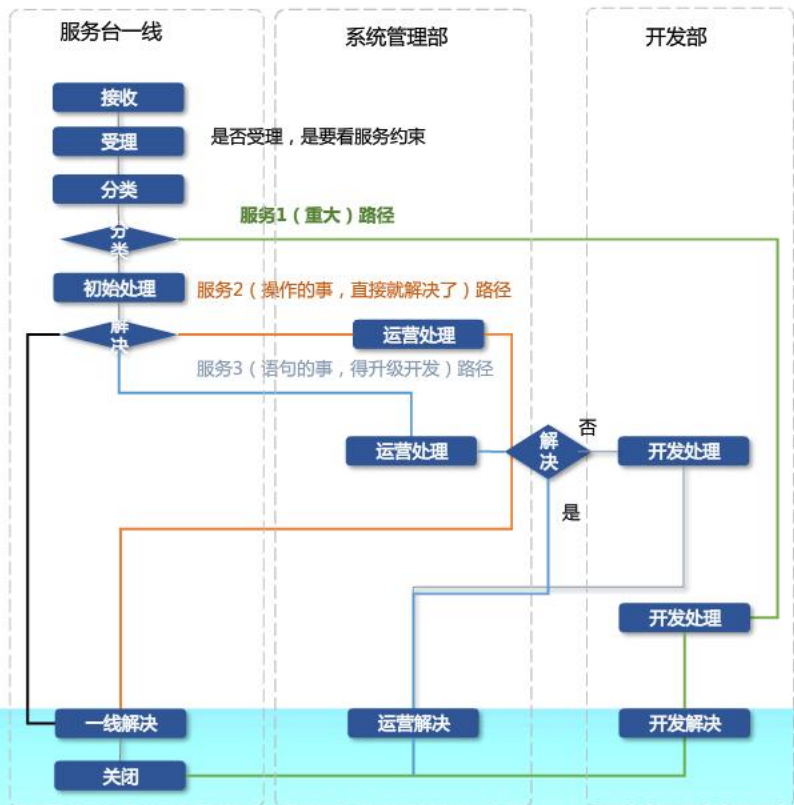
分类

RSCI

类型	角色	人员
谁负责(R) :	<input type="text" value="NI研发"/>	<input type="text" value="尹皓"/>
谁支持(S) :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
咨询谁(C) :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
通知谁(I) :	<input type="text"/>	<input type="text"/>

事件

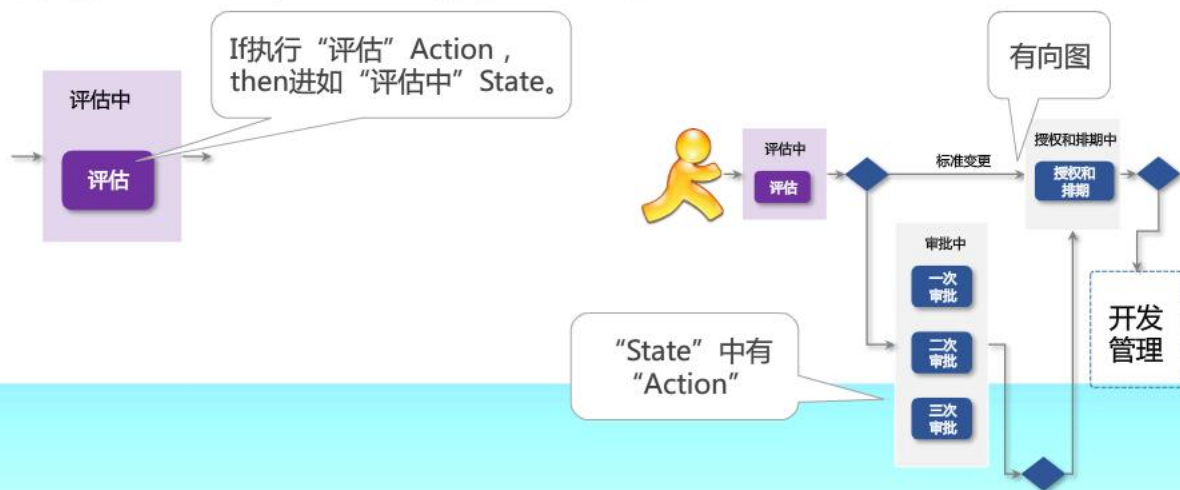
路由到



认识“流程”

状态机：关于状态机的一个极度确切的描述是它是一个有向图形，状态机通过响应一系列事件而“运行”。

NI的逻辑：人在推进“Action”，“Action”改变了“State”。



逻辑链力求简练

简练的逻辑链是高效落地的关键。

活动属性 运营处理(xDealingAction3)

常规

名称: 运营处理

分类: 执行 (Responsible)

RSCI

类型	角色	人员
谁负责(R):	NI研发	尹强
谁支持(S):		
咨询谁(C):		
通知谁(I):		

事件

路由到: 处理中



改变格局：“流程链统筹全局，信息链提升效率”



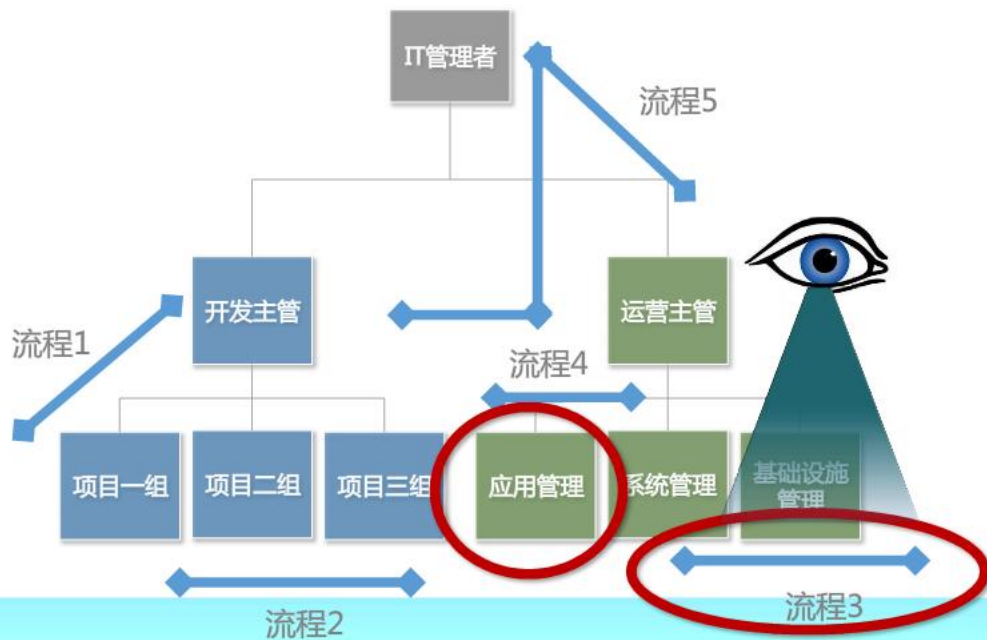
- 围绕业务应用构建服务目录；
- 以服务为导向梳理流程；
- **流程链统筹全局，信息链提升效率；**

认识“流程链”

问题 五：流程链的意义是什么？请列举流程链不少于的两个必要性。请画出你理解中一个**IT部门的流程链**。

局部视角

为什么不增值的行动多：
而往往链上的人基于职责所限，不可避免的出现了局部视角，也就是关注局部行动的效率、局部行动的价值。更多的在关注属于自己的行动，这样就带来了局部效益，而每个行动都是需要消耗资源的，而资源是有限的，这就可能使得资源没有投放在最需要的地方，而不需要资源的地方可能会带来产能过剩。



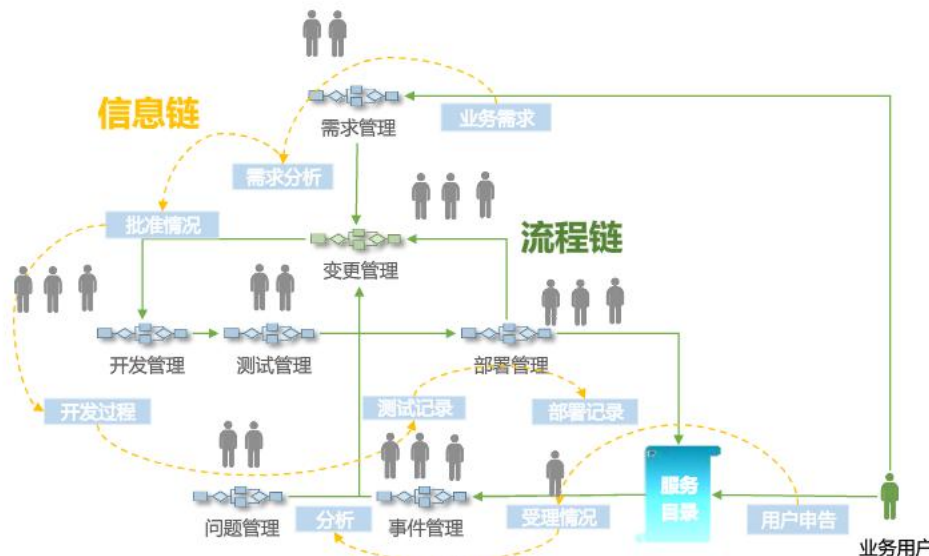
什么是链的力量？链是由各种生产行动组合起来的，如何让链上的增值行动越来越多，同时让不增值的行动越来越少，就是提高链的力量的有效方法。

认识“流程链”

当组织中的每一个人能够站在链上看问题的时候，要比站在单个环节上看问题的视野和**格局**更大。

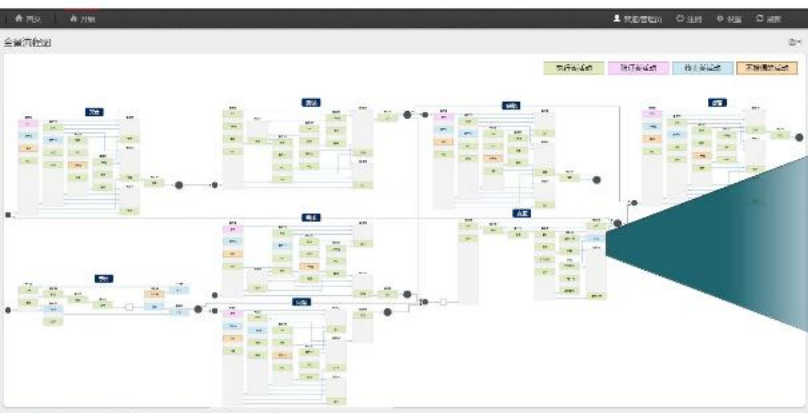
流程链：将创造价值的各个行动和流程关联起来的作业链，服务消耗作业，作业消耗资源，而服务承载价值。

信息链：将各个行动和流程的信息，按照派生关系关联起来。



流程链统筹全局，信息链提升效率；

流程链



事件详情

编号: 36 20110321-0951的[存储空间 K: (backup)]容量异常

本事件当前状态为: 新建, 您可以进行以下操作: 分配, 转给其他人...

流程链:

- 新建 (1) -> 成为 -> 分配 -> 关联 -> 成为 -> 变更 (1)
- 20110321-0951的[存储空间 K: (backup)]容量异常
- 关联 -> 问题 -> 问题无

事件: 工作记录 处理历史 相关

提交人: 管理员 请求人: 管理员 提交时间: 12-11-07 23:45

摘要: 20110321-0951的[存储空间 K: (backup)]容量异常

描述: 当前: 使用率=[98.6%]; 剩余空间=[1.4GB]; 总空间=[102.78GB]; 阈值: 使用率(>) > 85

负责人:

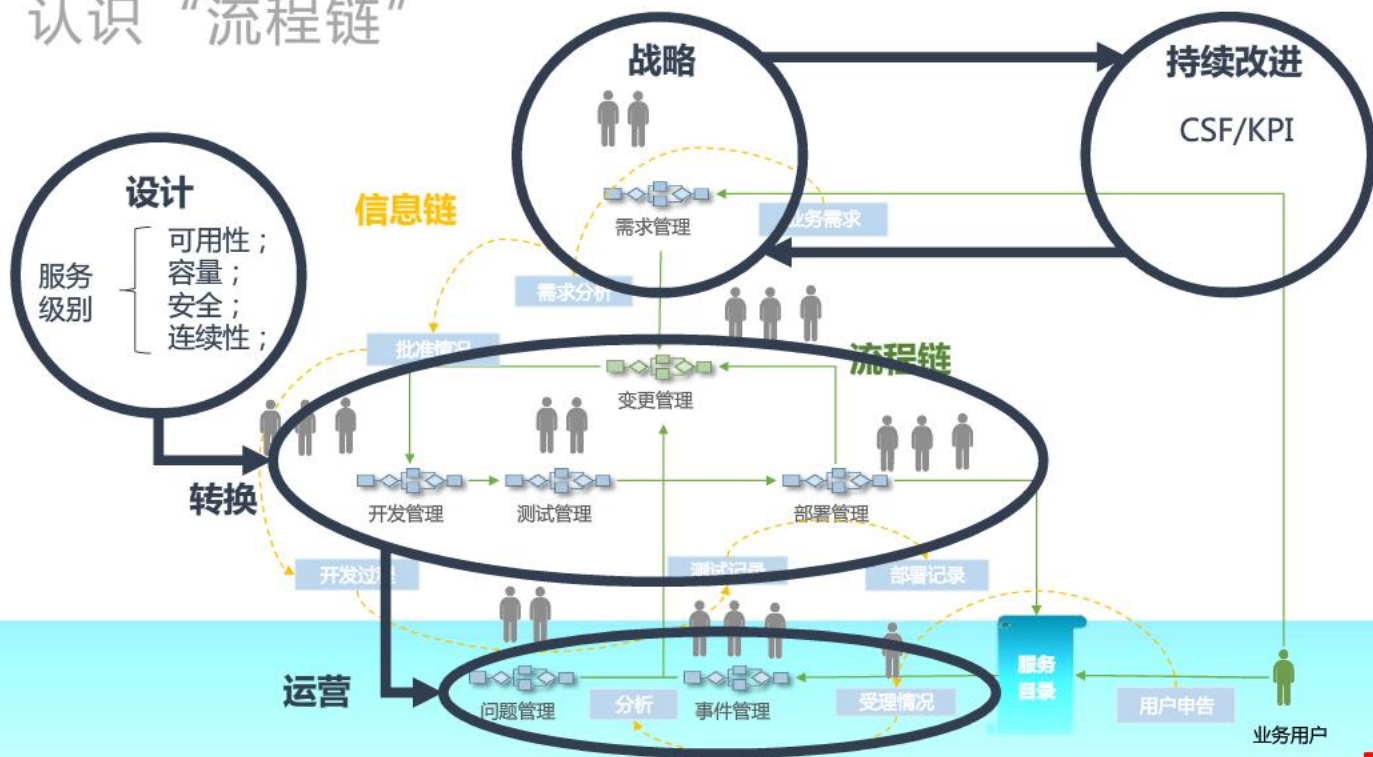
所有者:	管理员		
责任角色 1:	初始第二级支持	责任人 1:	
责任角色 2:		责任人 2:	
责任角色 3:		责任人 3:	

意见或评论: 2012-11-20 01:02:24, 管理员: 此次故障说明应当采用RAID 1来处理

相关知识 (问题库):

- 已验证系统技术支持
- 用户姓名: 用户联系方式: 用户的技术问题描述:
- 在管理系统的技术支持
- 用户姓名: 用户联系方式: 用户的技术问题描述:
- 192.168.10.98的[端口 Serial1/1 Interface]容量异常
- 当前: 使用率=[12.08%]; 剩余空间=[10.94GB]; 总空间=[118.88%]; 阈值: 使用率(>)=12.72%; 容量利用率=[12.08%]; 利用率=[1.58MB]; 发送字节数=[1.4MB]; 接收字节数=[1.4MB]; 接收包数=[1.4MB]

认识“流程链”



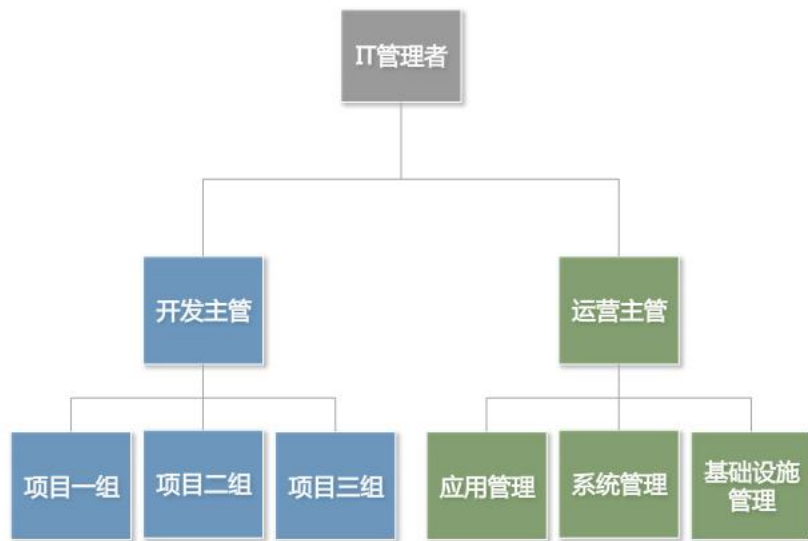
思考题

案例

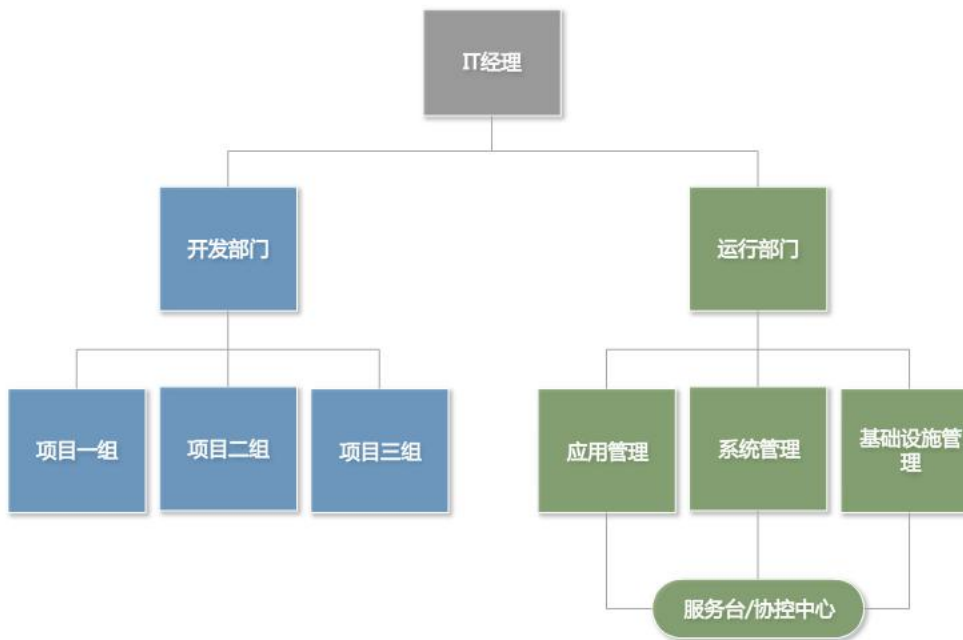
ABC保险公司：

无法采用项目管理的方式管理服务工作，各项服务工作很乱，每个工作的进度无法控制。不知道如何设置流程，不知道流程是否能够起到作用。

问题：请帮助ABC保险公司想办法优化管理。



认识我们的客户



协控中心

协控中心 (Operation Bridge) 为管理各种不同级别事件、检测故障、管理例行运营活动以及报告技术组件的状况或性能提供了一个中央协调点。通过协控中心 (Operation Bridge) , 完成对日常的故障检测、事件处理、例行工作活动的协调和管理。

服务2线 服务2线 服务2线



市场对比



国内产品的普遍功能图

IT服务
管理

变更管理

部署

问题管理

事件管理

事前

监测

监测

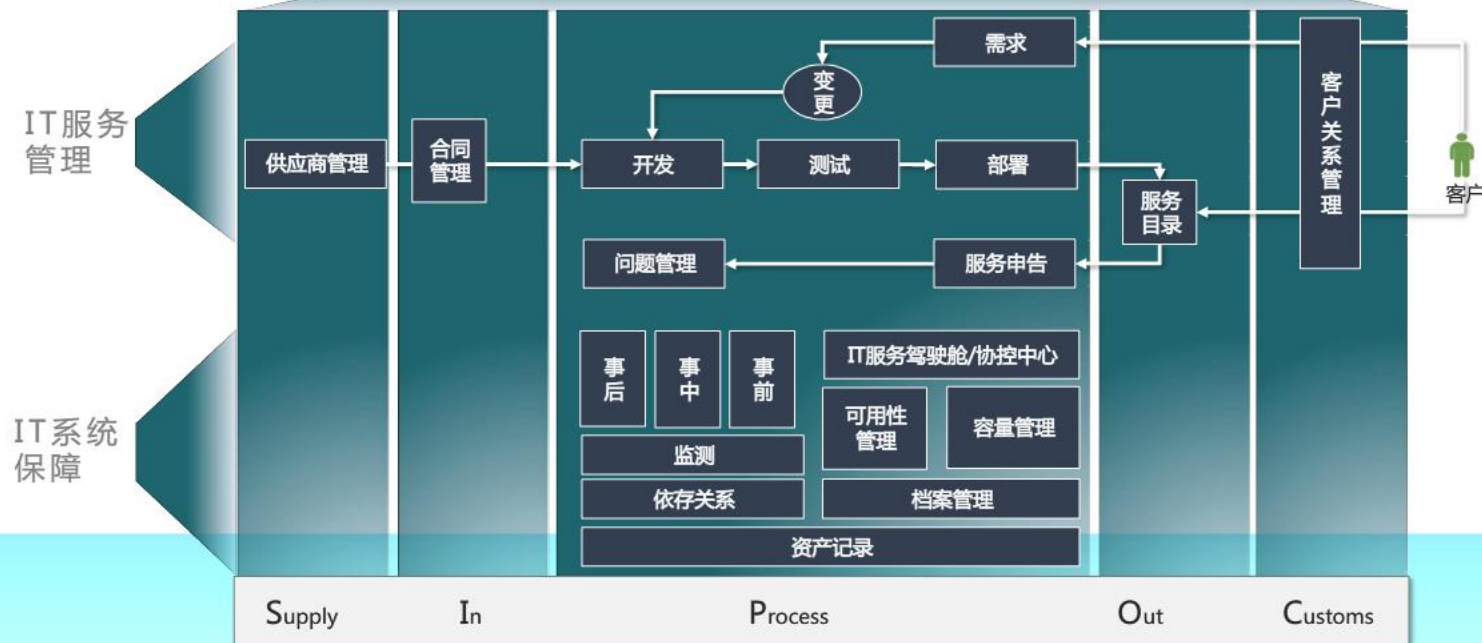
可用性
管理

容量管理

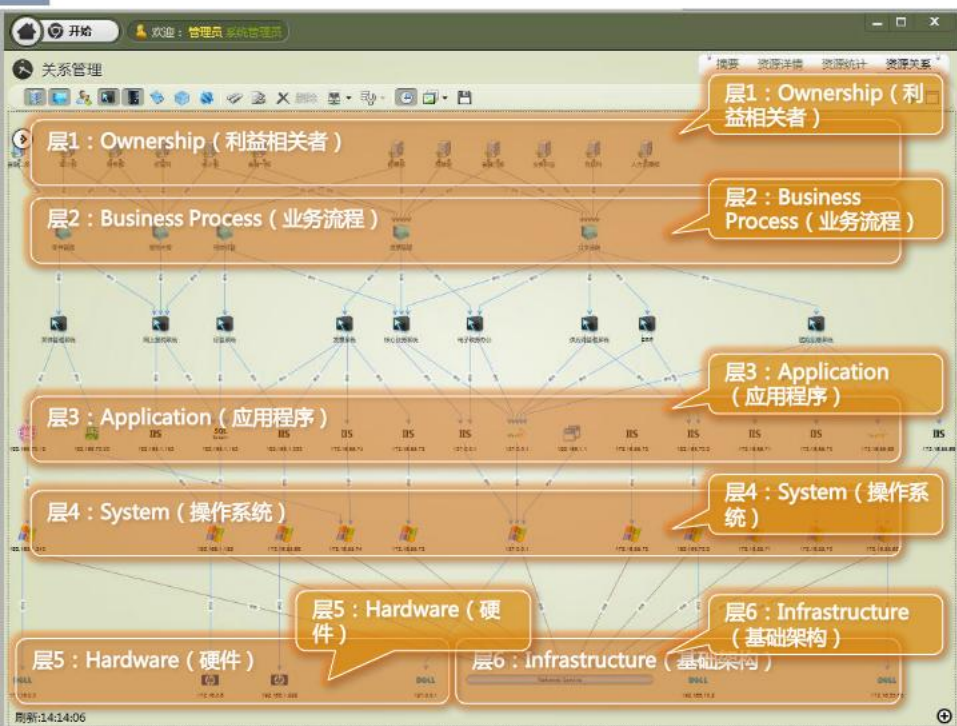
IT系统
保障

资产记录

网智-IT服务管理



地基：资源-依存关系管理



序号	层次	举例
1	Ownership (利益相关者)	业务机构
2	Business Process (业务流程)	业务
3	Application (应用程序)	Oracle、SQL等数据库或II Websphere等中间件
4	System (操作系统)	Unix、Linux、WINDOWS等
5	Hardware (硬件)	IBM、HP、DELL、联想、曙光、浪潮等服务器硬件
6	Infrastructure (基础架构)	存储和网络

IT资产之间的依存关系：

- “数据可用必须应用可用”
- “应用可用必须主机可用”
- “主机可用必须网络可用”

地基：资源-全生命周期档案管理

IT服务管理工作的能力往往来自于日积月累的经验，所以任何一个IT资产的运维历史都有可能需要在某一天“再现”。通过将运维历史档案化，使IT部门在需要的时候，“再现”任何一个IT资产的运维历史。



网智2013新策略

IT服务管理解决方案

**Network
Intelligence**
网智 信息驱动管理

运营流程

流程链、信息流

IT系统

自动化整合监测

IT资产

全生命周期档案管理

集中掌控·信息

关联和共享·信息

可视化洞察·信息

1

2

3

4

5

构建资料健全的管理基础

识别IT资源；
建立全生命周期档案；
建立依存关系模型；

自动化监测

自动化监测IT系统，包括：网络、服务器、数据库、中间件、存储；

流程固化

用流程固化工作，用系统固化流程；

流程链·信息流

用流程固化工作，用系统固化流程；
将流程串成流程链，带来新的视角和格局；

视觉化信息

降低信息的认知成本，高效率的获得信息中的启示。

ChinaNetwork

因为专注 所以卓越

www.ChinaNetwork.com.cn